

FACTSHEET

Zaaktypencatalogus

Onderdeel van GEMEentelijke Model
Architectuur (GEMMA)

EGEM i-teams

De programma's EGEM en i-teams werken aan optimale bedrijfsvoering en verbetering van dienstverlening bij gemeenten. Onze gezamenlijke aanpak voor gemeenten communiceren we via EGEM i-teams. We realiseren een integrale aanpak. Van ontwikkelpaden, routes, standaarden en instrumenten tot ondersteuning op maat bij de invoering van e-overheidsvoorzieningen. Van meedenken tot ook werkelijk meedoen.

U vindt ons via www.egem-iteams.nl

Waarom een zaaktypencatalogus?

Burgers en bedrijven verwachten een goede service en efficiënte dienstverlening, waar en wanneer het hen uitkomt. Dit vraagt bij gemeenten om een verandering van taken, rollen, processen, gegevens en informatie-systemen. Zaakgericht werken helpt daarbij. Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een goed gedefinieerde aanleiding en een goed gedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. U kunt hierbij denken aan het aanvragen van een bouwvergunning, een paspoort of een GBA uittreksel door een burger.

Enkele kenmerken van zaakgericht werken zijn:

- dienstverlening staat voorop (naar burger en bedrijf, maar ook intern);
- ondersteuning van alle kanalen (internet, post, e-mail, balie, telefoon);
- het zaakdossier wordt meteen bij de aanvraag aangemaakt;
- op elk gewenst moment kan informatie worden verkregen over de status voortgang van een zaak.

Gemeenten zijn bezig zakenmagazijnen in te richten ter verbetering van de dienstverlening; daarbij vergt het veel tijd om de juiste zaaktypen te definiëren. Toch is dit van groot belang omdat zij het hart vormen van het magazijn en de relatie leggen met webformulieren, werkprocessen en archivering.

Wat is de zaaktypencatalogus?

De zaaktypencatalogus is een referentielijst van gemeentelijke activiteiten die als 'zaken' kunnen worden uitgevoerd (zowel extern als intern) met een aantal relevante kenmerken. Gemeenten kunnen deze lijst als uitgangspunt nemen bij het inrichten van een zakenmagazijn. In deze lijst staat reeds de bewaartermijn (als richtlijn) vermeld afhankelijk van het resultaattype van een zaak.

Wat zijn de voordelen van een zaaktypencatalogus?

Het voordeel van een standaard lijst van zaaktypen is evident: gemeenten hoeven niet zelf al hun activiteiten te inventariseren en zaken te ontwerpen; ze kunnen de lijst als leidraad nemen en waar nodig aanvullen, aanpassen of verdiepen. Dit scheelt veel tijd en inspanning.

Archiefwettelijk gezien vormt de combinatie van zaaktype, resultaattype en VNG-bewaartermijn de basis voor het DSP (Documentair Structuur Plan). De huidige DSP's zijn echter sterk gericht op papieren documenten en archivering en bovendien gekoppeld aan (commerciële) tools. Gemeenten mogen zelf, al naar gelang hun behoefte op dit punt, nog veel meer gegevens vastleggen (trefwoorden, archiefcodes, enz.) maar dit hoeft niet. Het is ook aan gemeenten zelf om te bepalen of zij vervolgens het beheer van de aldus vastgestelde zaakmetadata in een zaakstelsel, daarnaast ook nog eens in een apart metadatabeheerinstrument willen vastleggen.

Hoe wordt de zaaktypencatalogus gebruikt?

Het hebben van een zaaktypencatalogus (bijvoorbeeld als basis voor de inrichting van de midoffice en het zakenmagazijn) is een must als een gemeente haar plannen op het gebied van multikanaalsdienstverlening verder vorm wil geven. De zaaktypencatalogus kan een stuurinstrument worden bij de behandeling en archivering van zaken, ongeacht of een aanvraag via internet, aan de balie of per telefoon wordt gedaan.

Vragen over de zaaktypencatalogus?

Voor vragen kunt u contact opnemen met EGEM i-teams of kijken op de website www.egem-iteams.nl, mail: info@egem-iteams.nl, telefoon: 070-8887801.

